



*Vážení,*

*pokud nejste spokojeni s námi poskytovanou službou, můžete si stěžovat dle níže uvedeného postupu. Budeme vděční i za každou připomínku, která nám může pomoci zkvalitnit naši službu.*

## **Pravidla pro podávání stížností**

### **Kdo si může stěžovat**

- každý, kdo službu využil či užívá
- kdokoli, kdo je uživatelem prokazatelně pověřen
- kdokoli, kdo se setkal se službou, třebaže služba nebyla poskytována přímo jemu, a chce si na způsob jejího poskytování stěžovat - rodinný příslušník, přítel klienta,
- právní zástupce klienta

### **Jak si můžete stěžovat**

- **osobně** v otvíracích hodinách Poradny - úterý - čtvrtek 10:00 -17:00 na adrese Pod Perštýnem 321/1, Liberec IV.
- **telefonicky** na číslo 734 435 145 nebo 604 697 317
- **emilem** - na adresu [info@hospiczdislavy.cz](mailto:info@hospiczdislavy.cz)
- **písemně** - na adresu Hospic sv. Zdislavy, Pod Perštýnem 321/1, 460 01 Liberec IV.
- anonymně s možností vložení do schránek **PODNĚTY – STÍŽNOSTI**, které jsou umístěny vedle hlavních dveří a u výtahu na každém patře budovy lůžkového hospice

### **Postup při vyřizování stížnosti**

- zabýváme se každou stížností
- stížnost přijme kterýkoli pracovník Poradny
- stěžovat si můžete také anonymně
- Vaše stížnost nezhorší přístup pracovníků k Vám
- odpověď na Vaši stížnost obdržíte do 30 dnů, a to písemně na Vaši adresu, pokud ji uvedete
- pokud si přejete svoji stížnost adresovat přímo ředitelce společnosti, je možné ji napsat na výše uvedené adresy

### **Dále je možné stížnost směřovat na:**

- předsedu správní rady společnosti Ing. Milana Maturu, 602 494 840
- Krajský úřad Libereckého kraje, U jezu 2, Sociální odbor, Liberec 2
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), 220 515 188
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, [podatelna@helcom.cz](mailto:podatelna@helcom.cz)